

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE ACOSO LABORAL

-mobbing-

AYUNTAMIENTO DE LEGANÉS

Delegación de Recursos Humanos

-Sección Técnica de Personal
-Negociado de Salud Laboral-



Aprobado por la Comisión de Salud Laboral

Firmado el 18 de Marzo de 2009

Aprobado por la Junta de Gobierno Local el 31 de Marzo de 2009

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE ACOSO LABORAL (Mobbing)

ÍNDICE:

	Página
0.- Preliminar	3
1.- Presentación	4
2.- Legislación	5
3.- Principios Generales	6
4.- Objetivos	7
5.- De la Comisión de Mediación e Instrucción del Acoso Sexual y/o por razón de sexo (COMIAL)	8-9
6.- Procedimiento de actuación <ul style="list-style-type: none">• 6.A) Procedimiento interno.• 6. B) Procedimiento externo	10-12
7.- De la prevención del Acoso psicológico (Mobbing)	13-14
8.- Anexo: Cómo reconocer el mobbing	15
9.- Bibliografía	16
10.- Difusión	17

0.- PRELIMINAR:

En nuestro país, según la **V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo** realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los problemas psicosociales con mayor incidencia son:

- Aumento de las dificultades de comunicación entre los trabajadores durante el trabajo.
- Casi la mitad de los trabajadores no puede nunca elegir o modificar alguno o varios de los siguientes aspectos de su trabajo: el orden de las tareas, el método de trabajo, el ritmo de trabajo o la distribución-duración de las pausas.
- El ritmo de trabajo está condicionado principalmente por las demandas directas de personas (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.) y por el cumplimiento de plazos y de tiempo.
- Las personas que manifiestan en mayor medida haber sido objeto de conductas de acoso psicológico son: mujeres, trabajadores/as del sector servicios (servicios sociales y administración) y trabajadores/as de centros de trabajo con plantillas grandes.
- Por otro lado, la prevención del acoso moral en el trabajo es uno de los objetivos de la "Comunicación de la Comisión Europea sobre la nueva estrategia en materia de salud y seguridad en el trabajo"
- También se han detectado que otras causas que inciden en el acoso son: la temporalidad, la edad, la raza, el país de origen etc.

Por todo lo anterior, y en cumplimiento de lo que se contiene en el " Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2007-2011 " del Ayuntamiento de Leganés, por el Departamento de Salud Laboral en colaboración con los Delegados de Prevención se ha elaborado este "Protocolo de actuación en materia de acoso en el trabajo - mobbing"

1.- PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Leganés, y los Sindicatos CCOO, UGT, CPPM, CSIT-085 Y CSIF, así como el Comité Unitario de trabajadores de esta Ayuntamiento (C.U.T) conscientes de la necesidad de proteger los derechos fundamentales de la persona y especialmente su dignidad en el ámbito laboral han creído necesario la elaboración de un **“Protocolo de actuación “** para reconocer, prevenir y, en su caso erradicar todos aquellos comportamientos y factores organizativos **que pongan de manifiesto conductas de acoso en el ámbito laboral**, y desde el principio fundamental de que los trabajadores tienen derecho a que su trabajo no genere daño en su salud, de conformidad con los principios inspiradores de la normativa europea (Directiva 2004/113/CE, de 13 de diciembre de 2004, por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro) y de la demás legislación vigente sobre la materia que más adelante se indicará.

¿QUÉ ES EL MOBBING?

El acoso psicológico también conocido como Mobbing se puede definir como “aquella situación de conflicto en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema (acoso u hostigamiento), de forma sistemática y recurrente –al menos una vez por semana- y durante un tiempo prolongado –más de seis meses- sobre otra persona en el lugar de trabajo con el fin de destruir a dicha persona personal o profesionalmente”

¿QUÉ MODALIDADES HAY DE MOBBING?

Puede revestir muchas modalidades:

- Puede ser una acción, conducta o comentario ofensivo o degradante
- Puede ocasionar que el trabajador se sienta amenazado, humillado o amilanado.
- Puede generar un entorno de trabajo de intimidación.
- Puede tener como finalidad perjudicar o deteriorar el estatus profesional del trabajador/a amenazados.

2.- LEGISLACIÓN

- Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales
- (Directiva de la Comunidad Europea 2004/113/CE, de 13 de diciembre de 2004, por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro)
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del estatuto de los trabajadores.
- Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, por la que se aprueba el reglamento de régimen disciplinario de los funcionarios de la Administración del Estado.
- Convenio Colectivo del personal laboral del Ayuntamiento de Leganés (Régimen disciplinario para el personal laboral)

3.- PRINCIPIOS GENERALES

3.1.- En el convencimiento de que toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno en el ámbito laboral, las partes firmantes se obligan en sus actuaciones a propiciar las garantías que faciliten aquél, con el fin de crear un entorno laboral exento de todo tipo de acoso.

3.2.- Se reconocen que los comportamientos que puedan entrañar acoso son perjudiciales, no solamente para las personas directamente afectadas, sino también para el entorno global de la institución y **se reconoce que la persona que se considere afectada tiene derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que le correspondan, a solicitar una actuación mediadora que sea dilucidada de forma rápida por los cauces previstos en este Protocolo.**

3.3.- Las partes firmantes aceptan su obligación de salvaguardar el derecho a la intimidad y la confidencialidad ante la presentación de toda queja en materia de acoso, así como en los procedimientos que se inicien al efecto.

4.- OBJETIVOS

4.1.- OBJETIVOS GENERALES:

- A) Definir las pautas que nos permitan identificar una situación de acoso para prevenir y evitar que se produzcan.
- B) Informar, formar y sensibilizar a los trabajadores/as de las situaciones de acoso en el trabajo.
- C) Disuadir a los posibles acosadores de que continúen en su actitud.
- D) En caso de que se hubiere producido una situación de acoso, contar con las herramientas necesarias para corregir el mismo.
- E) Fomentar, mediante campañas de información, formación y sensibilización un buen clima laboral, creando ambientes de colaboración y cooperación en el trabajo, libre de acosos.

4.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al objeto de solucionar los temas de acoso laboral (mobbing) que se denuncien por los trabajadores municipales es necesario la creación de:

- A).- Una Comisión de Mediación e Instrucción del Acoso Laboral (COMIAL)
- B).- Elaboración de una **Guía de Mobbing especial** para la Comisión de Mediación e Instrucción del Acoso Laboral.

5.- DE LA COMISIÓN DE MEDIACIÓN E INSTRUCCIÓN DEL ACOSO LABORAL

5.1.- COMISIÓN DE MEDIACIÓN E INSTRUCCIÓN DEL ACOSO LABORAL (COMIAL)

Al objeto de mediar y/o instruir el expediente de investigación del acoso en el trabajo se creará una Comisión de Mediación e Instrucción del acoso laboral (COMIAL)

5.1.a)- COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE MEDIACIÓN E INSTRUCCIÓN DEL ACOSO LABORAL (COMIAL)

5.1.a.1)

Esta Comisión estará formada por un máximo de siete miembros, y su composición será la siguiente:

- La Directora/or de RRHH.
- El médico del Servicio médico de Salud Laboral
- Un técnico/a de prevención de riesgos laborales (psicólogo)
- Un técnico jurídico.
- Un técnico de recursos humanos
- Dos delegados de prevención

5.1.a.2) ABSTENCIÓN.-

Los miembros de esta Comisión deberán abstenerse de formar parte en la misma cuando concurran en ellos algunas de las circunstancias previstas en el art. 28 de la Ley 30/92 de 26 de Noviembre de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJ-PAC).

5.1. a 3) RECUSACIÓN.-

Los denunciados y/o los denunciados podrán recusar a los miembros de dicha Comisión cuando juzguen que concurran en ellos algunas de las circunstancias señaladas en el artículo 28 de la LRJ-PAC, siguiéndose el procedimiento que para ello establece el artículo 29 de la citada Ley.

5.1.b).- COMPETENCIAS

- La Comisión de mediación tendrá como misión intentar la resolución del problema de manera interna y lo más rápidamente posible, ajustándose sus actuaciones al procedimiento que se recoge en el apartado 6º de este Protocolo.
- Recibir las quejas, sugerencias o reclamaciones de los responsables de los servicios, y/ o del personal a su cargo.
- Si la mediación no resultare efectiva, se instruirá el expediente que seguirá el procedimiento que se describe en el apartado 6º de este Protocolo.



6.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

6.A).- PROCEDIMIENTO INTERNO

6.1.-FASE DE MEDIACIÓN.

6.1.a) En esta fase se pretende resolver el conflicto de manera ágil y dialogada con la intervención de la Comisión de Mediación

6.1.b) Se iniciará con el escrito de denuncia del propio acosado o de la persona que tenga conocimiento fundado del hostigamiento o acoso por encontrarse en su entorno laboral. Se comunicará este hecho a la Comisión de Salud Laboral

6.1.c) **Reunión de mediación:** Se citarán a una reunión de todas las partes implicadas, en el plazo de SIETE DÍAS HABILES, desde la recepción del escrito de denuncia.

6.1.d) De la reunión de mediación se levantará “**Acta de mediación**” en la que contendrán las medidas propuestas para la solución del tema . Este Acta será firmado por todos los asistentes

En caso de no llegar a acuerdo en la fase de Mediación o que se considere conveniente pasar directamente a la segunda fase, se iniciará la fase de Instrucción.

6.2.- FASE DE INSTRUCCIÓN

6.2.1.- INICIO DEL PROCEDIMIENTO.-

6.2.1.a).- Cualquier empleado del Ayuntamiento de Leganés que sienta que está siendo objeto de acoso en el trabajo o la persona o personas que tengan conocimiento fundado de situaciones hostiles en su entorno laboral deberán hacerlo por escrito en un modelo de RECLAMACIÓN que se facilitará en las Unidades Administrativas correspondientes y también en la Unidad Administrativa de Recursos Humanos.

6.2.1.b).- La reclamación deberá contener:

Nombre y apellidos del interesado
Nº del D.N.I.
Domicilio a efectos de notificaciones
Hechos que considere que son objeto de acoso laboral
Lugar, fecha y firma del reclamante.

6.2.1.c).- Deberá presentarla dentro de un sobre cerrado para garantizar la máxima confidencialidad, dirigido al Departamento de Salud Laboral y lo presentará en la Unidad Administrativa de Personal. El Departamento de Salud Laboral iniciará el expediente y asimismo será la encargada de custodiar los mismos.

6.2.2.- DESARROLLO.-

6.2.2. a).- Recibida la reclamación, se registrará en el Servicio de Salud Laboral, dándole el nº de expediente correspondiente.).- El Jefe de Negociado de Salud Laboral citará a la Comisión de Mediación e Instrucción del Acoso Laboral (COMIAL) para iniciar las actuaciones procedentes.

6.2.2.b).-La Comisión de Mediación e Instrucción del Acoso Laboral (COMIAL) solicitará por escrito cuantos documentos, informes, dictámenes etc. que puedan servir para aclarar el tema. Asimismo podrán citar a declarar al reclamante y a cuantos empleados, jefes etc. sean necesarios. También podrán girar visitas de inspección y/ comprobación al Edificio o lugar en que ocurran los hechos denunciados.

6.2.3.- FINALIZACIÓN

6.2.3.a).- La instrucción del expediente finalizará con un Informe de la COMIAL, en el plazo máximo de 30 días, a contar desde el siguiente a la presentación de la reclamación.

6.2.3.b).-El informe se elevará al Concejal/a Delegado de Recursos Humanos y al Alcalde-Presidente para que se adopten las resoluciones y/ o las medidas correctoras correspondientes.

6.2.3.c).-El Informe se notificará al interesado o interesados.

6.2.3.d).- Por Decreto Concejal/a Delegado de Recursos Humanos o del Alcalde-Presidente se resolverá y se adoptarán las medidas correctoras que sean necesarias.

6.2.3.e).- El Decreto Concejal/a Delegado de Recursos Humanos o del Alcalde-Presidente se notificará a las partes interesadas y a los superiores jerárquicos del afectado.

6.2.4.- SEGUIMIENTO DE LAS ACTUACIONES Y MEDIDAS A ADOPTAR

Medidas correctoras a adoptar:

6.2.4.a).- Las actuaciones que el informe de la COMIAL recomiende adoptar se llevaran acabo a la mayor brevedad y adoptará la forma de Decreto del Alcalde-Presidente o del Concejal/a de Recursos Humanos.

Medidas disciplinarias a adoptar:

6.2.4.b).- Del informe de la COMIAL se podrá desprender la adopción de medidas disciplinarias y/ o correctoras. Estas medidas se llevarán a cabo asimismo por Decreto del Alcalde-Presidente o del Concejal/a de Recursos Humanos y supondrá la apertura de expediente disciplinario con arreglo al régimen disciplinario que sea de aplicación. La tramitación se realizará por quien lleve las Instrucción de los expedientes disciplinarios en la Delegación de Recursos Humanos.

6.B).- PROCEDIMIENTO EXTERNO

6.1.-Una vez finalizada la instrucción interna, si el reclamante no estuviere de acuerdo con la resolución del mismo podrá solicitar de la COMIAL informe emitido al respecto al objeto de presentarlo en la Inspección de Trabajo.

6.2.- Independientemente el interesado podrá acudir directamente, si lo considera oportuno, a la vía judicial que corresponda.

7.- DE LA PREVENCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO

7.1.- INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

7.1.a) INFORMACIÓN:

En el Boletín de Recursos Humanos y en el Portal del Empleado se dará cumplida información de todo lo relacionado con el acoso psicológico.

Este Protocolo de actuación deberá difundirse a través del Portal del Empleado.

7.1. b) FORMACIÓN.-

Dada la gran cantidad de oferta formativa tanto en el Plan de Formación Municipal como en Instituciones (FMM, FEMP, Instituto Regional de Prevención de Riesgos Laborales) y en los diversos Sindicatos, se motivará a los trabajadores/as para asistir a cursos de formación relacionados con habilidades sociales, asertividad, comunicación, organización del trabajo, dinámica de grupos, creación de equipos de trabajo, control y gestión del estrés etc. , que redundará en la mejora del clima laboral.

7.1.c) SENSIBILIZACIÓN:

El Departamento de Salud Laboral y el Comité de Seguridad y Salud serán los encargados de promover **campañas de sensibilización** con la edición de :

- Folletos.
- Guías
- Manuales
- Desplegables

7.2.- MEJORA DEL ENTORNO DE TRABAJO.

Las campañas de información, formación y sensibilización tienen como objetivo la mejora del entorno laboral y la creación de un ambiente de colaboración y cooperación en el trabajo, libre de acosos.

8.- ANEXO

CÓMO RECONOCER EL MOBBING

Mobbing es:	Mobbing NO es.
<ul style="list-style-type: none">○ Una situación que se da de forma repetida○ Que se alarga en el tiempo (dura más de 6 meses)○ Donde se busca desprestigiar personal o laboralmente.○ Que incluye la manipulación de personas.○ Pueden existir envidias o celos.○ Las malas condiciones de trabajo se utilizan como pretexto para el ataque personal.○ Se aísla al trabajador.○ Se crean rumores y mentiras sobre su vida privada.○ Se oculta información,○ La persona acosada se siente insegura, no sabe qué hacer, trata de seguir aguantando, busca soluciones al conflicto.○ Se le achaca poca calidad en su trabajo.○ Se le degrada en relación a su valía profesional.○ Se le asignan tareas inútiles.○ Se le calumnia, se le ignora y se le impide expresarse y relacionarse.○ Se discrimina para evitar la mejora profesional○ Se humilla a la persona○ Se crean sentimientos de incapacidad o ineficacia	<ul style="list-style-type: none">○ Una situación aislada○ Presión por parte del jefe. Si se da en momentos puntuales○ Cuando el objetivo es mejorar el trabajo y el rendimiento○ Un autoritarismo excesivo por parte del superior○ Un jefe duro y exigente○ Los conflictos del trabajo○ Las malas condiciones de trabajo.○ El trabajo individual o aislado por la propia actividad○ El cotilleo "sano", no negativo necesariamente.○ La mala organización de trabajo o falta de comunicación.○ Cuando no se mejora profesionalmente por falta de méritos.○ Los roces, tensiones, conflictos,○ La ineficacia para realizar un trabajo.

9.- BIBLIOGRAFÍA

Este protocolo ha sido elaborado por el Departamento de Salud Laboral con las propuestas y la colaboración de los Delegados de Prevención.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA:

- PIÑUEL, I.; ZABALA. "Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo". Sal Terrae (2001).
- Informe sobre mobbing de M^a Ángeles Ordóñez Gallego, Jefa de la Sección Técnica de Personal, de fecha **22 de Diciembre de 2002** sobre su asistencia el 16 de Octubre de 2002 a las "Primeras Jornadas Técnicas sobre acoso psicológico en el trabajo (mobbing)".
- Informe sobre mobbing de María Ramos Martín, Psicóloga del Departamento de Prevención del Ayuntamiento de Leganés.
- Propuesta sobre mobbing de la **Sección Sindical de UGT** del Ayuntamiento de Leganés. entregado el **12 de Diciembre de 2007**.
- Propuesta sobre mobbing de la **Sección Sindical de CCOO** del Ayuntamiento de Leganés entregado el **15 de Noviembre de 2007**.
- Protocolo de Acoso de la UNED.
- Guía de mobbing del Instituto Riojano de Salud Laboral.
- Guía de mobbing de la Diputación de Alicante

10.- DIFUSIÓN

10.1.- Este protocolo ha de ser difundido a toda la plantilla municipal a través de las Unidades Administrativas.

10.2. Se dará a conocer asimismo a través del Portal del Empleado y estará disponible en “Vulcano datos-Información Pública”

10-3.-Deberá ser enviado a todos los Concejales-Delegados.